

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS  
GUNA MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN KOLEGA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:

Vian Pujiastuti

11411134011

**PROGRAM STUDI SEKRETARI DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2014**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Vian Pujiastuti  
NIM : 11411134011  
Program Studi : Sekretari  
Judul Tugas Akhir : Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna  
Membangun Hubungan Baik Dengan Kolega

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,  
Yang menyatakan,



(Vian Pujiastuti)

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS  
GUNA MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN KOLEGA**

**TUGAS AKHIR**

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 23 Juni 2014

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Ketua Program Studi  
Sekretari D III

Rosidah, M. Si.  
NIP. 19620422 198903 2 001

Disetujui

Dosen Pembimbing

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M. Pd.  
NIP. 19801207 200604 2 002

Disahkan Oleh  
Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates



Bambang Saptono, M. Si.  
NIP. 19610723 198803 1 001

## **TUGAS AKHIR**

### **KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS GUNA MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN KOLEGA**

Disusun oleh:

Vian Pujiastuti

11411134011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Sekretari D III  
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 27 Juni 2014 dan dinyatakan telah memenuhi  
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

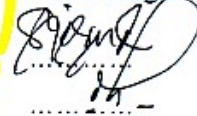
Ketua merangkap anggota

Siti Umi Khayatun M., M. Pd.

Sekretaris merangkap anggota

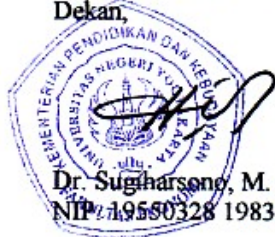
Djihad Hisyam, M. Pd.

Tanda Tangan



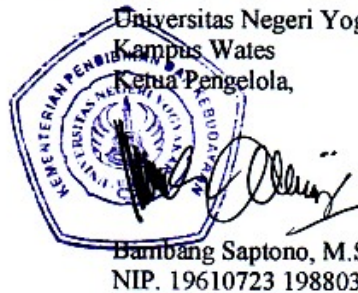
Yogyakarta, 7 Juli 2014

Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M. Si.  
NIP. 19550328 198303 1 002

Universitas Negeri Yogyakarta  
Kampus Wates  
Ketua Pengelola,



Bambang Saptono, M.Si.  
NIP. 19610723 198803 1 001

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah (nasib) suatu kaum sampai mereka mengubah diri mereka sendiri (QS. Ar-Ra'du : 11)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki (Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

- ❖ Bapak dan mama tercinta atas cinta kasih yang telah diberikan selama ini, mendoakan, membiayai maupun membimbingku selama ini.

## ABSTRAK

### KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEKRETARIS GUNA MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN KOLEGA

Oleh:  
Vian Pujiastuti  
11411134011

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pentingnya komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega, (2) cara komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega, (3) proses komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega, (4) faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega.

Pembahasan permasalahan dalam Tugas Akhir ini dilakukan dengan metode pendekatan deduktif, yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus. Pemecahan permasalahan yang dikaji menggunakan data secara studi pustaka dengan cara membaca buku-buku referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang ada lalu menarik kesimpulannya.

Hasil pembahasan yaitu: (1) komunikasi interpersonal sekretaris penting agar memudahkan bersosialisasi dengan kolega, membangun kepercayaan, menumbuhkan rasa solidaritas, meningkatkan kegairahan dalam menjalin hubungan kerja, memudahkan dalam memahami karakter kolega, terciptanya lingkungan yang nyaman, menciptakan hubungan baik, mengetahui perkembangan isu kolega, mengatasi perbedaan pendapat, dan menciptakan citra positif terhadap sekretaris (2) cara komunikasi interpersonal sekretaris yaitu: sekretaris harus memiliki rasa empati, peka terhadap kolega, peka terhadap situasi lingkungan sekitar, peka terhadap diri sendiri, luwes dalam berperilaku, dan mau mendengarkan kolega (3) proses komunikasi interpersonal sekretaris berawal dari isi pikiran sekretaris lalu diolah menjadi pesan yang dikirimkan melalui media saluran dan diterima oleh kolega, diterjemahkan lalu kolega memberikan umpan balik kepada sekretaris (4) faktor pendukung komunikasi interpersonal yaitu: kredibilitas sekretaris yang tinggi, daya tarik sekretaris (pandai, ramah, ceria), kemampuan *knowledge* sekretaris, memiliki sikap ramah, memiliki kestabilan emosional dan kecakapan sekretaris dalam menyampaikan informasi kepada kolega. Faktor penghambat komunikasi interpersonal sekretaris yaitu: perbedaan persepsi, rendahnya status dan kredibilitas sekretaris, kurang memahami karakteristik latar belakang sosial, maupun budaya kolega, pesan yang disampaikan hanya berupa komunikasi verbal, perasaan negatif, monopoli komunikasi, dan faktor fisik media saluran yang kurang mendukung.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan ridho dan karunia-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik Dengan Kolega” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.)

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, namun penulis berusaha menyelesaikan dengan segala keterbatasan yang dimiliki. Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd, MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M. Si., Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Bapak Bambang Saptono, M. Si., Ketua Pengelola D III Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ibu Rosidah, M. Si., Ketua Program Studi Sekretari D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.



5. Ibu Siti Umi Khayatun Mardiyah, M. Pd., Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Sekretari D III yang telah memberikan ilmu selama berada di bangku perkuliahan.
7. Ayah dan ibu yang selalu memberikan dorongan serta bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Adikku atas semangat dan kasih sayangnya selama ini.
9. Masku yang senantiasa memberi bimbingan, nasihat, semangat dan kasih sayangnya selama ini.
10. Teman-teman Prodi Sekretari D III yang telah meluangkan waktu untuk saling memberi motivasi.

Disadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta,  
Penulis



Vian Pujiastuti

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Tugas Akhir .....	4
D. Manfaat Tugas Akhir .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
A. Pengertian Komunikasi .....	6
B. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	7
C. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	9
D. Arti Penting dan Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	13
E. Proses Komunikasi Interpersonal .....	17
F. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	20
G. Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal.....	26
H. Faktor Penghambat Komuniaksi Interperssonal .....	28
I. Kecakapan Komunikasi Interpersonal Sekretaris .....	34

J. Hubungan Interpersonal .....	38
K. Kolega .....	46
BAB III METODE PENGKAJIAN .....	48
A. Metode Pendekatan .....	48
B. Metode Pemecahan Masalah.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Pentingnya Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega .....	49
B. Cara Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega .....	54
C. Proses Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega .....	56
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega .	59
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Proses Komunikasi.....	19
----------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Manusia selalu berhubungan antara satu dengan yang lain untuk melakukan banyak hal. Misalnya melakukan hubungan kerja, berjualan, belajar, dan sebagainya. Dalam melakukan aktivitas tersebut manusia mempergunakan komunikasi untuk memenuhinya. Tanpa adanya komunikasi, interaksi tidak akan terjadi karena komunikasi merupakan penghantar bagi terjadinya interaksi dan hubungan kerja sama.

Komunikasi merupakan suatu hal yang lumrah dilakukan seperti halnya bernafas. Namun pada kenyataannya tidak seperti itu. Komunikasi tidak selamanya mudah untuk dilaksanakan. Banyak diantara mereka yang terlibat dalam perkelahian, perselisihan dan pertengkaran hanya karena terjadi *miss communication*, yaitu kesalahpahaman pengertian dalam berkomunikasi.

Komunikasi dilihat dari jenis interaksi dibedakan menjadi tiga kategori yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, dan komunikasi publik. Akan tetapi yang paling sering digunakan adalah komunikasi interpersonal karena dianggap komunikasi yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

Sekretaris merupakan kunci dalam sebuah instansi. Dia adalah pembantu pimpinan untuk melakukan pekerjaan kesekretariatan, dimana memegang aspek penting dalam suatu instansi dan pasti lah banyak berinteraksi dengan kolega sehingga sekretaris perlu memperhatikan dan menguasai pengetahuan baik dalam berkomunikasi ataupun berinteraksi dengan kolega. Kolega sangatlah penting karena merupakan penentu utama dalam maju mundurnya suatu instansi. Sekretaris harus memiliki kemampuan interpersonal yang baik, karena dengan kemampuan interpersonal seorang sekretaris dapat menjalin hubungan baik dengan orang lain, baik itu internal maupun eksternal instansi. Dengan kemampuan interpersonal yang baik pula dapat memberikan persepsi positif terhadap instansi terkait dan mampu lebih memahami kebutuhan serta keinginan orang lain.

Sistem komunikasi dan hubungan antar pribadi yang baik akan meminimalisir kesenjangan dan meminimalisir rasa saling tidak percaya di dalam hubungan kerja. Komunikasi yang baik merupakan mediator dalam proses kerjasama untuk mendukung kemajuan instansi. Selama ini komunikasi interpersonal sekretaris hanyalah komunikasi interpersonal semata tanpa melihat bagaimana cara berkomunikasi interpersonal dengan baik. Keterbatasan dalam berkomunikasi dapat menjadi penghalang besar bagi karir sekretaris dan instansi terkait. Sekretaris yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik, akan mengalami kesulitan dalam melakukan hubungan kerja dalam kantor ataupun luar kantor. Sekretaris akan cenderung sulit bersosialisasi dengan orang lain sehingga mereka hanya bersikap seperlunya saja tanpa melakukan pendekatan yang lebih

mendalam terhadap kebutuhan lawan bicara. Sekretaris yang tidak terampil dalam komunikasi interpersonal akan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh kolega. Tak jarang hubungan kerjasama yang telah terjalin berakhir begitu saja karena kurangnya kecakapan komunikasi interpersonal sehingga terjadinya *miss communication*. Padahal pada dasarnya hubungan interpersonal yang baik berawal dari komunikasi interpersonal yang baik pula. Untuk itu seorang sekretaris diharapkan menguasai sejumlah metode komunikasi interpersonal yang diperlukan untuk mengoptimalkan, mengembangkan serta memperlancar penyelenggaraan hubungan kerja dengan kolega.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dengan melihat dari latar belakang maka dapat timbul berbagai masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Masih kurangnya kecakapan komunikasi interpersonal sekretaris.
2. Masih banyak ditemukan hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal sekretaris.
3. Kurang optimalnya hubungan kerjasama antara sekretaris dengan kolega dalam komunikasi interpersonal.

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar penyusunan Tugas Akhir ini dapat dilaksanakan dengan baik serta mengingat luasnya ruang permasalahan maka pembahasan ini dibatasi pada

“Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik Dengan Kolega”.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Mengapa komunikasi interpersonal sekretaris penting guna membangun hubungan baik dengan kolega?
2. Bagaimana cara komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega?
3. Bagaimana proses komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega?
4. Apa saja faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega?

#### **E. Tujuan Tugas Akhir**

Setiap kegiatan yang dilakukan tidak lepas dari adanya tujuan yang ingin dicapai agar langkah yang digunakan menjadi jelas dan terarah. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini untuk:

1. Mengetahui pentingnya komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega.
2. Mengetahui cara komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega.



3. Mengetahui proses komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega.
4. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun baik dengan kolega.

#### **F. Manfaat Tugas Akhir**

1. Secara teoritis

Dengan adanya pembahasan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis di bidang sekretari terutama mengenai bagaimana cara sekretaris dalam komunikasi interpersonal guna membangun hubungan baik dengan kolega.

2. Secara praktis

Untuk menambah koleksi bahan pustaka bagi mahasiswa pada umumnya dan mahasiswa program studi sekretari pada umumnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, yang bermakna umum atau bersama-sama. Maksudnya komunikasi terjadi jika antara orang-orang yang terlibat ada kesamaan makna mengenai sesuatu yang disampaikan.

Menurut Suranto AW (2005: 14-15) mengutip beberapa definisi komunikasi dari beberapa ahli diantaranya:

1. Wilbur Schramm “*Communication as an act of establishing contact between a sender and receiver, with the help of message; the sender and receiver some common experience which meaning to the message incode and sent by sender; and receiver and decoded by the receiver*”. ( yang berarti: Komunikasi merupakan tindakan melaksanakan kontak antara pengirim dan penerima, dengan bantuan pesan; pengirim dan penerima memiliki beberapa pengalaman bersama yang memberi arti pada pesan dan simbol yang dikirim oleh pengirim dan diterima serta ditafsirkan oleh penerima).
2. Theodore Herbert “*Communication is the process by which meaning a knowledge is transferred from one person to another, usually for the purpose of obtaining some specific goals*”. (yang berarti: Komunikasi ialah proses

yang di dalamnya menunjukkan arti pengetahuan dipindahkan dari seseorang kepada orang lain, biasanya dengan maksud mencapai beberapa tujuan khusus).

3. Edward Depari “Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan”.

Menurut Wiryanto (2004: 6) yang mengutip dari Sarah Trenholm dan Arthur Jensen (1994: 4) “*A process by which a source transmits a message to a receiver through some channels*”. (yang berarti: Komunikasi adalah proses di mana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran).

Berdasarkan pemahaman definisi komunikasi diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman pesan (*message*) yang mengandung arti dari seorang komunikator atau sumber informasi kepada komunikan atau penerima informasi (*receiver*) dengan tujuan tertentu.

## **B. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang paling dominan di dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah dalam memberikan definisi yang dapat diterima oleh semua pihak.

Adapun pengertian komunikasi interpersonal menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Suranto AW (2011: 3-4) diantaranya:

1. Trenholm dan Jensen (1995: 26) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka

(komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah spontan dan informal; saling menerima *feedback* secara maksimal; partisipan berperan fleksibel.

2. Devinto (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Onong U. Effendy, 2003: 30)
3. Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono (2001: 205) memaparkan, komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antarindividu di dalam kelompok kecil.

Berdasarkan pemahaman definisi komunikasi interpersonal diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima pesan (*receiver*) baik secara langsung (*primer*) maupun tidak langsung (*sekunder*). Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli juga dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang dilakukan antara orang-orang atau biasanya di antara dua orang secara langsung dalam situasi bertatap muka sehingga komunikator dapat secara langsung menerima respon atau umpan balik dari komunikan.

### C. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan pengertian komunikasi interpersonal yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Adapun komponen-komponen komunikasi interpersonal menurut Suranto AW (2011: 7-8) yaitu:

#### 1. Sumber/ komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

#### 2. *Encoding*

*Encoding* adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dengan cara penyampaianannya.

### 3. Pesan

Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktifitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasi makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

### 4. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Misalnya seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain, namun kedua orang tersebut berada pada tempat yang berjauhan, sehingga digunakan saluran komunikasi agar keinginan penyampaian informasi tersebut dapat terlaksana. Prinsipnya sepanjang masih dimungkinkan untuk dilaksanakan komunikasi secara tatap muka, maka komunikasi interpersonal tatap muka akan lebih efektif.

### 5. Penerima/ komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan

balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikasi inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

#### 6. *Decoding*

Merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli. Misalnya telinga mendengar suara atau bunyi, mata melihat objek, dan sebagainya. Proses sensasi dilanjutkan dengan persepsi, yaitu proses memberi makna atau *decoding*.

#### 7. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator. Pada hakikatnya respon merupakan informasi bagi sumber sehingga ia dapat menilai efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.

## 8. Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* atau *barier* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

## 9. Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata karma, dan sebagainya.

Menurut Euis Honiatri (2004: 16) unsur-unsur komunikasi terdiri atas:

1. Komunikator, orang yang menyampaikan pesan, ide, pernyataan, keinginan, dan pernyataan dinamakan komunikator.
2. Komunikan, yaitu orang yang menerima ide, pesan, pernyataan, pertanyaan, dan keinginan dari komunikator.
3. Pesan, yaitu ide, keinginan dari komunikator yang didukung oleh lambang.
4. Media, yaitu sarana atau saluran yang menunjang pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.



5. Efek atau *feedback*, ialah pengaruh dari adanya pesan.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yang saling berkomunikasi tersebut adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan encoding untuk menciptakan dan memformulasikan pesan, yang disampaikan kepada penerima baik secara langsung maupun menggunakan saluran. Penerima melakukan decoding untuk memahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atau umpan balik. Tidak dapat dihindarkan bahwa proses komunikasi senantiasa terkait dengan konteks tertentu, misalnya konteks waktu. Hambatan dapat terjadi pada sumber, *encoding*, pesan, saluran, *decoding*, maupun pada diri penerima.

#### **D. Arti Penting dan Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal penting bagi kehidupan manusia. Secara umum komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi terjadi secara tatap muka antara dua individu. Memahami komunikasi dan hubungan interpersonal dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi di dalam proses psikologis. Proses psikologis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam komunikasi interpersonal. Hal ini karena dalam komunikasi interpersonal mencoba menginterpretasikan makna yang menyangkut diri sendiri, diri orang lain dan hubungan yang semuanya terjadi melalui suatu proses pikir yang melibatkan penarikan kesimpulan.

([http://www.academia.edu/5498450/KOMUNIKASI\\_ANTAR\\_PRIBADI](http://www.academia.edu/5498450/KOMUNIKASI_ANTAR_PRIBADI))

Suranto AW (2011: 20-22) menyatakan beberapa tujuan komunikasi interpersonal, diantaranya:

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek. Apabila diamati lebih serius, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan perhatian kepada orang lain ini, bahkan terkesan “hanya basa-basi”. Meskipun bertanya, tetapi sebenarnya tidak terlalu berharap akan jawaban atas pertanyaan itu.

2. Menemukan diri sendiri

Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain. Bila seseorang terlibat komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka terjadi proses belajar banyak sekali tentang diri maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat, dan harapan maka

seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenali jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Misalnya komunikasi interpersonal dengan seorang dokter mengantarkan seseorang untuk mendapatkan informasi tentang penyakit dan penanganannya. Komunikasi dengan seorang sopir taksi, diperoleh informasi tentang jalur perjalanan di kota yang sering macet. Jadi, dengan komunikasi interpersonal diperoleh informasi, dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui.

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain. Semakin banyak teman yang bisa diajak bekerja sama, semakin lancar pelaksanaan kegiatan dalam hidup sehari-hari.

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adalah sebuah

fenomena, sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makna tertentu terhadap kemungkinan terjadinya perubahan sikap.

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai cara perayaan hari ulang tahun, bertukar cerita lucu merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu. Di samping itu juga dapat mendatangkan kesenangan, karena komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan suasana rileks, ringan, dan menghibur dari semua keseriusan berbagai kegiatan sehari-hari.

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (*miss communication*) dan salah interpretasi (*miss interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan berbagai pesan yang rawan menimbulkan kesalahan interpretasi.

8. Memberikan bantuan (konseling)

Dalam kehidupan sehari-hari, di kalangan masyarakat dapat dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan. Contoh, seorang mahasiswa berkonsultasi dengan dosen pembimbing akademik tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya. Konsultasi itu adalah kegiatan komunikasi

interpersonal yang memiliki nilai strategis bagi dosen untuk memberikan bantuan bimbingan kepada mahasiswa. Begitupula di suatu perusahaan, komunikasi interpersonal juga memainkan peran dalam hal konseling. Dalam hal ini konseling adalah komunikasi antarpersona antara pimpinan dengan karyawan. Yang bertindak sebagai konselor adalah manajer atau pimpinan (kepala bagian, kepala seksi, supervisor, dan sebagainya). Sedangkan konselinya (orang yang membutuhkan nasihat atau pengarahan) adalah karyawan yang menghadapi suatu masalah atau mengalami frustrasi. Tujuan dari konseling:

- a. Membantu para karyawan memecahkan masalahnya sendiri
- b. Memecahkan masalah yang berkaitan dengan hubungan antarkaryawan
- c. Mengusahakan adanya suatu suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalah yang mungkin ada

#### **E. Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Kita tidak pernah berpikir mengenai proses komunikasi karena kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam kehidupan sehari-hari. Proses komunikasi interpersonal terdiri dari 6 langkah yang dikutip menurut Suranto AW (2011: 11) yaitu:

1. Keinginan berkomunikasi.

Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

2. *Encoding* oleh komunikator.

*Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaian.

3. Pengiriman pesan.

Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, email, surat ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut bergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikan.

4. Penerimaan pesan.

Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikan.

5. *Decoding* oleh komunikan.

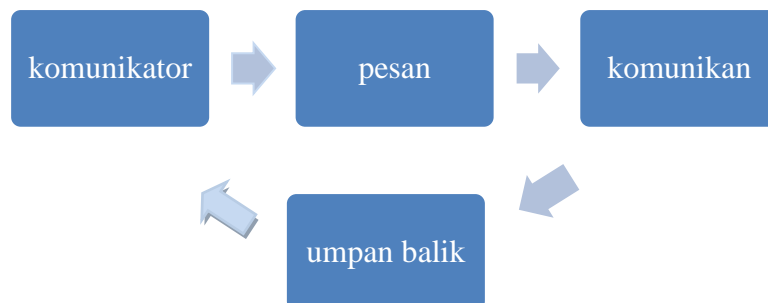
*Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikan tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

## 6. Umpan balik.

Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

Shirey Taylor (1999: 6) menggambarkan pula langkah-langkah kunci dalam komunikasi interpersonal sebagai sebuah siklus. Proses komunikasi interpersonal dimulai oleh seorang *sender* (pengirim) mengkonsep pesan yang ingin disampaikan kepada seorang *recipient* (penerima). Prosesnya dikategorikan sebagai siklus, karena aktivitas pengiriman dan penerimaan pesan berlangsung secara timbal balik dan berkelanjutan. (Suranto AW, 2011: 12)

Menurut Euis Honiatri (2004: 17) proses komunikasi adalah berlangsungnya komunikasi yang dilakukan oleh komunikan dan komunikator, komunikator menyampaikan pesan atau keinginan kepada komunikan yang mempengaruhi komunikan sehingga komunikan menyampaikan tanggapan atau *feedback*.



Gambar 1. Proses komunikasi menurut Euis Honiatri (2004: 17)

## **F. Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini karena biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan. Meskipun komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang rutin dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari, namun kenyataan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak selamanya mudah. Pada saat tertentu kita menyadari bahwa perbedaan latar belakang sosial budaya antarindividu telah menjadi faktor yang potensial menghambat keberhasilan komunikasi. Perbedaan keberhasilan komunikasi ditentukan oleh dua faktor yaitu yang berpusat pada persona, misalnya kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dan yang berpusat pada situasi, misalnya karakteristik media serta karakteristik sosial budaya masyarakat sekitar.

### **1. Fungsi Komunikasi Interpersonal Yang Efektif**

Komunikasi interpersonal dianggap efektif jika orang lain memahami pesan yang diberikan dan memberikan respon balik sesuai dengan yang komunikan inginkan. Komunikasi interpersonal yang efektif akan membantu dalam pencapaian tujuan. Fungsi komunikasi interpersonal yang efektif:

- a. Membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu
- b. Menyampaikan pengetahuan/ informasi
- c. Mengubah sikap dan perilaku
- d. Pemecahan masalah hubungan antarmanusia



- e. Citra diri menjadi lebih baik
- f. Jalan menuju sukses

Lima hukum komunikasi efektif yang dikutip dari Suranto AW (2011: 80-82) yaitu:

1. *Respect*

*Respect* ialah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain.

2. *Empathy*

*Empathy* adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang lain. Salah satu syarat utama dalam memiliki sikap *empathy* adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu sebelum didengarkan atau dimengerti orang lain.

3. *Audible*

*Audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

4. *Clarity*

*Clarity* berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi interpersonal perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan) sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.

## 5. *Humble*

*Humble* yaitu sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang dimiliki.

## 2. Faktor Keefektifan Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto AW (2011: 84-87) faktor keefektifan komunikasi interpersonal antara lain:

### a. Sudut pandang komunikator

#### 1) Kredibilitas

Ialah kewibawaan seorang komunikator di hadapan komunikan. Pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator yang kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh terhadap penerima pesan.

#### 2) Daya tarik

Ialah daya tarik fisik maupun non fisik. Adanya daya tarik ini akan mengundang simpati penerima pesan komunikasi. Pada akhirnya penerima pesan akan dengan mudah menerima pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator.

#### 3) Kemampuan intelektual

Ialah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual itu diperlukan seorang

komunikator, terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga bisa mewujudkan cara komunikasi yang sesuai.

- 4) Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari.
- 5) Komunikator memiliki keterpaduan, kesesuaian antara ucapan dan tindakannya akan lebih disegani oleh komunikan.
- 6) Keterpercayaan

Jika komunikator dipercaya oleh komunikan maka akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap orang lain.

- 7) Kepekaan sosial

Yaitu suatu kemampuan komunikator untuk memahami situasi di lingkungan hidupnya. Apabila situasi lingkungan sedang sibuk, maka komunikator perlu mencari waktu lain yang lebih tepat untuk menyampaikan suatu informasi kepada orang lain.

- 8) Kematangan tingkat emosional

Ialah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.

- 9) Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan

Artinya seorang komunikator perlu memahami kondisi psikologis orang yang diajak berbicara. Diharapkan komunikator dapat memilih saat yang paling tepat untuk menyampaikan suatu pesan kepada komunikan.

10) Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas.

b. Sudut pandang komunikan

- 1) Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan oleh komunikator.
- 2) Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator.
- 3) Komunikan harus bersikap ramah, supel dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.
- 4) Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara.
- 5) Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.

c. Sudut pandang pesan

- 1) Pesan komunikator interpersonal perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
- 2) Lambang-lambang yang dipergunakan harus benar-benar dipahami oleh kedua belah pihak, yaitu komunikator dan komunikan.
- 3) Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.
- 4) Tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan.
- 5) Sediakan informasi yang praktis, berguna dan membantu komunikan melakukan tindakan yang diinginkan.

- 6) Berikan fakta, buka kesan dengan cara menyampaikan kalimat konkret, detail dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini.
- 7) Tawarkan rekomendasi dengan cara mengemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Menurut Scott M. Culip dan Allen yang dikutip oleh Euis Honiatri (2004: 20) faktor-faktor agar komunikasi berlangsung efektif antara lain:

1. *Credibility* (keterpercayaan)

Antara komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya.

2. *Context* (pertalian)

Komunikasi dapat terjadi kalau situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan. Antara komunikator dan komunikan serta sarana atau media komunikasi saling berkaitan.

3. *Content* (kepuasan)

Komunikator dapat menyampaikan pesan kepada komunikan, dalam hal ini komunikan dapat memahami maksud komunikator, sehingga komunikan merasa puas. Begitu pula dengan komunikator, komunikator akan puas bila menerima tanggapan yang baik dari komunikan.

4. *Clarity* (kejelasan)

Komunikator harus menyampaikan pesan atau berita secara jelas, tujuan yang ingin dicapai, istilah pun harus jelas.

5. *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi berlangsung terus dan pesan atau berita tidak saling bertentangan (tidak berubah = tetap).

6. *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima)

Komunikator harus memperhatikan kemampuan komunikasi dalam menerima pesan, agar tidak terjadi kesalahpahaman.

7. *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)

Komunikator harus menggunakan media/ alat komunikasi yang sudah biasa digunakan oleh umum, misal media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik seperti telepon, televisi, dan lain-lain.

### **G. Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal**

Menurut Suranto AW (2011: 107-108) ada beberapa persyaratan yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal yang dilihat dari:

1. Sudut komunikator

a. Kredibilitas

Adalah kewajiban seseorang komunikator di hadapan komunikan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator yang kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh terhadap penerima pesan.

b. Daya tarik

Adalah daya tarik fisik maupun non fisik. Adanya daya tarik ini akan mengundang simpati para penerima pesan komunikasi. Pada akhirnya penerima pesan akan dengan mudah menerima pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator.

c. Kemampuan intelektual

Adalah kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual itu diperlukan komunikator seorang komunikator, terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga bisa mewujudkan cara komunikasi yang sesuai.

d. Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas tempat kerja sehari-hari.

Komunikator yang memiliki keterpaduan, kesesuaian antara ucapan dan tindakannya akan lebih disegani oleh komunikan.

e. Keterpercayaan

Kalau komunikator dipercaya oleh komunikan maka akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap orang lain.

f. Kepekaan sosial

Yaitu suatu kemampuan komunikator untuk memahami situasi di lingkungan tempat kerjanya. Apabila situasi tempat kerja sedang sibuk, maka komunikator perlu mencari waktu lain yang lebih tepat untuk menyampaikan suatu informasi kepada orang lain.

g. Kematangan tingkat emosional

ialah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.

- h. Berorientasi kepada kondisi psikologis orang yang diajak bicara.

Diharapkan komunikator dapat memilih saat yang paling tepat untuk menyampaikan suatu pesan kepada komunikan.

- i. Komunikator harus bersikap supel, ramah dan tegas.
- j. Komunikator harus mampu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana dia berbicara.

## 2. Sudut komunikan

- a. Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan oleh komunikator.
- b. Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator.
- c. Komunikan harus bersikap ramah, supel dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.
- d. Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara.
- e. Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.

## H. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto AW (2011: 86-87) faktor-faktor penghambat efektivitas komunikasi interpersonal antara lain:

### 1. Kredibilitas komunikator yang rendah

Komunikator yang tidak berwibawa di hadapan komunikan, menyebabkan berkurangnya perhatian komunikan terhadap komunikator.



2. Kurang memahami latar belakang sosial dan budaya

Nilai-nilai sosial budaya yang berlaku di suatu komunitas atau dimasyarakat harus diperhatikan, sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan dengan baik, tidak bertentangan dengan nilai-nilai sosial budaya yang berlaku. Sebaliknya, antara pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyesuaikan diri dengan kebiasaan yang berlaku.

3. Kurang memahami karakteristik komunikan

Karakteristik komunikan meliputi tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin dan sebagainya perlu dipahami oleh komunikator. Apabila komunikator kurang memahami, cara komunikasi yang dipilih mungkin tidak sesuai dengan karakteristik komunikan dan hal ini dapat menghambat komunikasi karena dapat menimbulkan kesalahpahaman.

4. Prasangka buruk

Prasangka negatif antara pihak-pihak yang terlibat komunikasi harus dihindari karena dapat mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan.

5. Verbalistis

Komunikasi yang hanya berupa penjelasan verbal berupa kata-kata saja akan membosankan dan mengaburkan komunikan dalam memahami makna pesan.

6. Komunikasi satu arah

Komunikasi berjalan satu arah, dari komunikator kepada komunikan terus menerus dari awal sampai akhir menyebabkan hilangnya kesempatan

komunikasikan untuk meminta penjelasan terhadap hal-hal yang belum dimengerti.

7. Tidak digunakan media yang tepat

Pilihan penggunaan media yang tidak tepat menyebabkan pesan yang disampaikan sukar dipahami oleh komunikasikan.

8. Perbedaan bahasa

Perbedaan bahasa menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran terhadap simbol-simbol tertentu. Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dapat berubah menjadi penghambat bila dua orang mendefinisikan kata, frasa atau kalimat tertentu secara berbeda.

9. Perbedaan persepsi

Apabila pesan yang dikirimkan oleh komunikator dipersepsi sama oleh komunikasikan, maka keberhasilan komunikasi menjadi lebih baik. Namun perbedaan latar belakang sosial budaya, seringkali mengakibatkan perbedaan persepsi karena semakin besar perbedaan latar belakang budaya semakin besar pula pengalaman bersama.

Menurut Euis Honiatri (2004: 21) faktor-faktor penghambat dalam komunikasi antara lain:

1. Masalah dalam mengembangkan pesan

Ketika seseorang akan menyampaikan suatu pesan dalam komunikasi, biasanya orang akan mengalami kesulitan dalam merumuskan pesan. Perumusan pesan sulit karena tidak adanya rasa percaya diri atau merasa ragu-ragu, belum akrab dengan pihak komunikasi, kesulitan mengungkapkan

maksud, ide karena kurang terampil berbahasa, adanya pertentangan emosi dalam diri. Kegagalan seseorang dalam mengembangkan pesan akan menyebabkan pesan yang terkirim menjadi tidak jelas atau bahkan salah sehingga pesan awal yang salah menyebabkan kegagalan pada tahap-tahap selanjutnya.

## 2. Masalah dalam menyampaikan pesan

Faktor penghambat dalam penyampaian pesan, antara lain:

### a. Rintangan bersifat teknis

- 1) Kurangnya media yang dibutuhkan.
- 2) Faktor fisik seperti sambungan kabel yang kurang baik, akustik yang lemah, pesan tertulis yang tidak terbaca.
- 3) Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak memadai.

### b. Rintangan perilaku

- 1) Adanya pandangan yang bersifat apriori atau ada rasa tidak suka/ tidak mendukung.
- 2) Adanya prasangka yang disebabkan emosi.
- 3) Sikap yang otoriter dan keras kepala.

### c. Rintangan bahasa

- 1) Menggunakan kata-kata, istilah yang tidak dipahami komunikan.
- 2) Menggunakan tata bahasa yang tidak tepat.
- 3) Menggunakan kata-kata atau kalimat yang panjang, bertele-tele.
- 4) Menggunakan kode-kode, lambang-lambang, bahasa isyarat yang tidak jelas.

5) Tidak mengingat tingkat kemampuan atau pendidikan komunikan.

d. Rintangan struktur

Maksudnya ialah rintangan yang terjadi karena adanya perbedaan tingkat dan perbedaan kerja dalam struktur organisasi. Misal seorang bawahan merasa malu, segan terhadap atasannya yang berwibawa sehingga komunikasi berlangsung tidak seperti harapan.

Cara menghindari rintangan struktur, yaitu:

- 1) Seorang pemimpin harus terbuka, supel, mau dan mudah bergaul dengan bawahannya.
- 2) Seorang bawahan harus memiliki rasa berani. Seorang bawahan harus mempunyai pandangan bahwa pemimpin sama-sama manusia, sama-sama umat Tuhan, hanya berbeda tingkat kedudukannya dalam jenjang struktur organisasi/ perusahaan.
- 3) Hubungan jangan terlalu formal sebab hubungan yang terlalu formal akan mengakibatkan suasana yang tidak akrab atau kaku, jarak antara pimpinan dengan bawahan menjadi jauh.

e. Rintangan jarak

Terjadi karena antara komunikator dengan komunikan tempatnya berjauhan. Rintangan jarak pada saat ini dapat diatasi dengan penggunaan media komunikasi yang beragam. Rintangan terjadi lagi bila komunikan tidak dapat menggunakan media komunikasi secara optimal.

f. Rintangan latar belakang

Dapat terjadi karena adanya perbedaan latar belakang sosial dan pendidikan. Latar belakang sosial maksudnya komunikator harus mengetahui bagaimana asal-usul kehidupan komunikan secara garis besar. Misal, berasal dari suku bangsa apa, bagaimana kebiasaan kehidupan sehari-hari suku tersebut, bagaimana hubungan kemasyarakatannya. Rintangan terjadi akibat adanya latar belakang pendidikan. Tingkat pendidikan yang berbeda merupakan suatu rintangan pula ketika berkomunikasi. Rintangan pendidikan terdiri atas 2 taraf, yaitu:

1) Taraf horizontal (pendidikan tingkat sarjana)

Cara berbicara seorang sarjana seperti dokter, sarjana pendidikan, sarjana ekonomi akan berbeda. Cara berbicara dan berpikir seorang sarjana berdasarkan kepada fakta dan dasar analisis (segala sesuatu dianalisis atau dipelajari sampai sejauh mana tingkat kebenaran suatu fakta).

2) Taraf vertikal (pendidikan tingkat dasar dan menengah)

Dalam taraf ini, orang hanya berpikir atas dasar fakta tidak sampai menganalisis. Untuk menghindari masalah rintangan latar belakang, maka seorang pemimpin harus mampu menganalisis semua masalah yang dihadapi.

## **I. Kecakapan Komunikasi Interpersonal Sekretaris**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dengan orang lain, dan merupakan metode komunikasi yang sering digunakan oleh manusia pada saat bekerja, bergaul dan bermasyarakat. Miskinnnya kecakapan komunikasi merupakan masalah yang sering dihadapi oleh semua orang. Dalam suasana aktivitas di tempat kerja, komunikasi interpersonal sangat diperlukan sebagai upaya untuk menjaga kualitas hubungan antarmanusia, baik internal maupun eksternal. Dengan kecakapan yang baik, maka peluang mencapai pola komunikasi positif akan lebih besar. Namun jika kecakapan komunikasi interpersonal rendah, mungkin saja kadar hubungan interpersonal tidak mengikat, justru dapat mengancam pada kondisi komunikasi interpersonal yang bersifat negatif.

Komunikasi interpersonal bersifat positif apabila mengarah kepada suatu kerjasama (*cooperation*). Bersifat negatif apabila mengarah kepada suatu pertentangan (*conflict-disosiatif*). Kerjasama dimaksudkan sebagai suatu kesepakatan menempuh langkah tertentu untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi interpersonal yang baik dapat berujung kepada terciptanya kerjasama sinergis. Artinya bahwa komunikasi interpersonal dapat mengantarkan terbentuknya kerjasama, dan pada giliran berikutnya dapat berfungsi untuk memelihara kualitas kerjasama tersebut. Untuk dapat merancang dan melaksanakan komunikasi interpersonal menuntut adanya kecakapan atau keterampilan berkomunikasi.

Menurut Agus M. Hardjana (2003: 91-94), agar komunikasi interpersonal berhasil kita perlu memiliki kecakapan (*skill*) komunikasi interpersonal baik sosial maupun *behavioral*.

### 1. Kecakapan Sosial

Kecakapan sosial mengandung beberapa segi: Kecakapan kognitif adalah kecakapan pada tingkat pemahaman. Kecakapan ini membantu pihak-pihak yang berkomunikasi mengerti bagaimana cara mencapai tujuan personal dan relasional dalam komunikasi dengan orang lain. Kecakapan kognitif meliputi:

#### a. Empati (*empathy*)

Kecakapan untuk memahami pengertian dan perasaan orang lain tanpa meninggalkan sudut pandang sendiri tentang hal yang menjadi bahan komunikasi.

#### b. Perspektif sosial (*social perspective*)

Kecakapan melihat kemungkinan-kemungkinan perilaku yang dapat diambil orang yang berkomunikasi dengan dirinya. Dengan kecakapan itu kita dapat meramalkan perilaku apa yang sebaiknya diambil, dan dapat menyiapkan tanggapan kita yang tepat dan efektif.

#### c. Kepekaan (*sensitivity*)

Kepekaan terhadap peraturan atau standar yang berlaku dalam komunikasi interpersonal. Dengan kepekaan itu kita dapat menetapkan perilaku mana yang dapat diterima dan perilaku mana yang tidak dapat diterima oleh rekan yang berkomunikasi dengan kita.

d. Pengetahuan akan situasi pada waktu berkomunikasi

Dalam komunikasi, situasi keliling dan keadaan orang yang berkomunikasi dengan kita berperan penting. Pengetahuan akan situasi dan keadaan orang merupakan pegangan bagaimana kita harus berperilaku dalam situasi itu.

e. Memonitor diri (*self-monitoring*)

Kecakapan memonitor diri membantu kita menjaga ketepatan perilaku dan jeli memperhatikan pengungkapan diri orang yang berkomunikasi dengan kita. Orang yang memiliki *self-monitoring* yang tinggi mampu menggunakan perilaku sendiri dan perilaku orang lain untuk memilih perilaku selanjutnya yang tepat.

2. Kecakapan *Behavioral*

Kecakapan *behavioral* adalah kecakapan pada tingkat perilaku. Kecakapan ini membantu kita untuk melaksanakan perilaku yang membawa kita mencapai tujuan baik personal maupun relasional dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Kecakapan *behavioral* meliputi:

a. Keterlibatan interaktif (*interactive involvement*)

Kecakapan ini menentukan tingkat keikutsertaan dan partisipasi kita dalam komunikasi dengan orang lain.



Kecakapan ini meliputi:

1) Sikap tanggap (*responsiveness*)

Dengan sikap tanggap ini dengan cepat kita akan membaca situasi sosial di mana kita berada dan tahu apa yang harus dikatakan dan dilakukan, kapan dikatakan dan dilakukan, serta bagaimana dikatakan dan dilakukan.

2) Sikap perseptif (*perceptiveness*)

Dengan kecakapan ini kita dibantu untuk memahami bagaimana orang yang berkomunikasi dengan kita mengartikan perilaku kita dan tahu bagaimana kita mengartikan perilakunya.

3) Sikap penuh perhatian (*attentiveness*)

Kecakapan ini membantu kita untuk menyadari faktor-faktor yang menciptakan situasi dimana kita berada.

b. Manajemen interaksi (*interaction management*)

Kecakapan itu membantu kita mampu mengambil tindakan-tindakan yang berguna bagi kita untuk mencapai tujuan komunikasi.

c. Keluwesan perilaku (*behavioral flexibility*)

Kecakapan ini membantu kita untuk melaksanakan berbagai kemungkinan perilaku yang dapat diambil untuk mencapai tujuan komunikasi.

d. Mendengarkan (*listening*)

Kecakapan ini membantu kita untuk dapat mendengarkan orang yang berkomunikasi dengan kita tidak hanya isi, tetapi juga perasaan,

keprihatinan, dan kekhawatiran yang menyertainya. Kecakapan mendengarkan membuat kita menjadi rekan komunikasi yang baik karena membuat orang yang berkomunikasi dengan kita merasa kita terima, dan kita dapat menanggapi dengan tepat.

e. Gaya sosial (*social style*)

Kecakapan ini membantu kita dapat berperilaku menarik, khas, dan dapat diterima oleh orang yang berkomunikasi dengan kita.

f. Kecemasan komunikasi (*communication anxiety*)

Dengan kecakapan ini kita dapat mengatasi rasa takut, bingung, dan kacau pikiran, tubuh gemetar dan rasa demam panggung yang muncul dalam komunikasi dengan orang lain.

## **J. Hubungan Interpersonal**

Sebagai makhluk sosial, manusia merupakan bagian dari sistem sosial masyarakat, yang saling berinteraksi antara satu dengan lainnya sebagai sesama anggota masyarakat. Secara kodrati sejak dilahirkan manusia tidak dapat hidup sendirian, melainkan memerlukan pertolongan orang lain di lingkungannya. Manusia selalu berkeinginan untuk menjalin hubungan dengan individu-individu dan saling memerlukan satu dengan yang lainnya.

Hubungan interpersonal dalam arti luas adalah interaksi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Sedangkan hubungan dalam arti sempit adalah interaksi yang dilakukan seseorang kepada

orang lain dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam situasi pekerjaan (*work organization*) dengan tujuan untuk mengubah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif. (Suranto AW: 2011, 27)

#### 1. Faktor Pengaruh Kadar Hubungan Interpersonal

Menurut Suranto AW (2011: 30-34), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kadar hubungan interpersonal yaitu:

##### a. Toleransi

Toleransi menghendaki adanya kemauan dari masing-masing pihak untuk menghargai dan menghormati perasaan orang lain.

##### b. Kesempatan-kesempatan yang seimbang

Artinya rasa memperoleh keadilan dari interaksi akan menentukan kadar hubungan interpersonal. Ketika seseorang merasa memperoleh kesempatan yang seimbang, peluang yang adil maka akan mendorong orang tersebut mempertahankan kebersamaan. Sebaliknya apabila salah satu pihak merasa dalam posisi tertekan, lama-kelamaan akan melakukan pembatasan-pembatasan dan hal ini akan mengancam kadar hubungan interpersonal.

##### c. Sikap menghargai orang lain

Sikap ini menghendaki adanya pemahaman bahwa setiap orang itu memiliki martabat. Sikap yang baik untuk mendukung kadar hubungan interpersonal adalah sikap menghargai martabat orang lain. Setiap orang memiliki kelebihan dan kekurangan. Apabila ingin menyampaikan pendapat, konfirmasi atau respon maka sebaiknya dilakukan dengan cara-cara yang santun dan tidak melecehkan.

d. Sikap mendukung, bukan sikap bertahan

Sikap mendukung (sportif) berarti memberikan persetujuan terhadap orang lain. Sedangkan sikap bertahan, berawal dari adanya perbedaan pendapat. Apabila dua orang saling bertahan, apalagi salah satu pihak terang-terangan menyerang pertahanan pihak lain, maka ada kemungkinan karakteristik hubungan menjadi renggang.

e. Sikap terbuka

Sikap terbuka adalah sikap untuk membuka diri, mengatakan tentang keadaan dirinya secara terbuka dan apa adanya. Keterbukaan dalam komunikasi akan menghilangkan kesalahpahaman dan kecurangan.

f. Pemilikan bersama atas informasi

Pemilikan bersama atas informasi dapat dilihat dari aspek “keluasan” dan “kedalaman”. Keluasan menunjukkan variasi topik yang dikomunikasikan. Kedalaman menunjukkan keintiman apa yang dikomunikasikan, bahkan menyangkut persoalan pribadi.

g. Kepercayaan

Kepercayaan adalah perasaan bahwa tidak ada bahaya dari orang lain dalam suatu hubungan. Kepercayaan berkaitan dengan prediksi, artinya ketika kita dapat meramalkan bahwa seseorang tidak akan mengkhianati dan dapat bekerjasama dengan baik, maka kepercayaan kita pada orang tersebut lebih besar.

h. Keakraban

Keakraban merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang, kedekatan dan kehangatan. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan.

i. Kesejajaran

Atau posisi yang sama bagi kedua pihak. Kesejajaran adalah perekat terpeliharanya hubungan interpersonal yang harmonis, karena dalam kesejajaran itu akan dijunjung tinggi keadilan.

j. *Control* atau pengawasan

Agar hubungan interpersonal terjaga dengan baik, maka perlu pengawasan berupa kepedulian. Biasanya kedua belah pihak bersepakat tentang bentuk-bentuk *control*. Pada umumnya penurunan kadar hubungan interpersonal terjadi bila masing-masing ingin berkuasa, atau tidak ada pihak yang mau mengalah, atau karena tidak ada kesepakatan sehingga mudah terjadi salah paham.

k. Respon

Yaitu ketepatan dalam memberikan tanggapan. Hukum dalam berkomunikasi, menyepakati kalau ada pertanyaan maka perlu ada jawaban. Jawaban dalam berkomunikasi itulah respon. Respon bukan saja berkenaan dengan pesan-pesan verbal, tetapi juga pesan-pesan non verbal.

l. Suasana emosional

Adalah keserasian suasana emosional ketika komunikasi sedang berlangsung, ditunjukkan dengan ekspresi yang relevan.

Dari faktor-faktor diatas, masing-masing dapat memberikan pengaruh terhadap kadar hubungan interpersonal secara positif, artinya semakin baik kualitas faktor-faktor tersebut maka akan semakin baik pula kadar hubungan interpersonal.

## 2. Menilai Kadar Hubungan Interpersonal

Menurut Suranto AW (2011: 35), ada beberapa kriteria untuk menilai kadar hubungan interpersonal yaitu:

### a. Mengenali profil diri

Artinya kadar hubungan interpersonal dapat diukur dari seberapa jauh kita mengenai profil diri orang lain. Semakin banyak informasi tentang profil diri seseorang mengindikasikan kadar hubungan interpersonal semakin baik.

### b. Memperoleh informasi tentang orang lain (bahkan yang bersifat negatif)

Orang-orang yang berada pada posisi kadar hubungan interpersonal yang akrab, lebih mudah berbagi informasi. Bahkan sebagai bukti bahwa hubungan interpersonal itu baik, seseorang dapat dengan mudah memberikan informasi yang bersifat negatif tentang orang lain.

### c. Aturan-aturan dalam hubungan interpersonal lebih banyak dikembangkan oleh kedua belah pihak

Kadar hubungan interpersonal juga dapat dinilai dari seberapa jauh masing-masing pihak berperan bersama-sama dalam mengembangkan “aturan” sebagai kesepakatan bersama. Apabila aturan-aturan itu hasil

kesepakatan bersama, maka menjadi kewajiban bagi semua pihak yang telah sepakat untuk menjunjung tinggi aturan itu.

d. Mengutamakan kepentingan bersama

Bahwa setiap orang memiliki kepentingan, namun kepentingan bersama harus menjadi prioritas, daripada kepentingan pribadi. Hal ini berarti masing-masing pihak harus rela untuk menunda kepentingan pribadi.

e. Keakraban

Bahwa kadar hubungan interpersonal yang baik, ditandai oleh keakraban para anggotanya. Dikatakan sebagai hubungan yang akrab apabila diantara mereka saling mengenal cukup mendalam, tidak hanya mengetahui nama dan alamatnya, namun mengenal dengan baik hal-hal yang bersifat pribadi dan dilakukan dalam suasana yang menyenangkan.

f. Kebersamaan

Maksudnya kedua belah pihak saling melengkapi dan saling kerjasama. Dalam kebersamaan itu, terdapat perilaku saling memberi dan menerima, sehingga memupuk kadar hubungan interpersonal.

g. Kesalingbergantungan

Ditandai oleh adanya perasaan dan pengakuan tidak hadirnya seorang teman, menyebabkan suasana kurang nyaman.

h. Mendatangkan kebahagiaan

Bahwa kehadiran seseorang di samping kita memiliki arti yang sangat penting, terutama menyebabkan kita merasa senang dan bahagia. Dalam hal

ini ada semacam pengakuan dalam diri kita, bahwa keberadaan teman sangat penting bagi kita.

i. Kuantitas dan kualitas

Kuantitas menunjukkan frekuensi, semakin tinggi frekuensi komunikasi menunjukkan kadar hubungan yang makin baik. Komunikasi akan berhasil membangun hubungan interpersonal apabila tidak hanya berlangsung satu atau dua kali saja, akan tetapi harus dilakukan secara berulang-ulang. Dengan perkataan lain bahwa frekuensi komunikasi harus tinggi karena komunikasi frekuensi tinggi akan membuat membuat komunikasi lebih jelas dalam menerima pesan. Dalam beberapa kasus, kualitas komunikasi dianggap lebih penting daripada kuantitas. Kualitas menunjukkan makna dan tujuan komunikasi.

3. Penurunan Kadar Hubungan Interpersonal

Untuk memelihara dan memperteguh hubungan interpersonal, diperlukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengembalikan keseimbangan. Hal ini disebabkan, salah satu keadaan yang dapat memelihara kebersamaan adalah keseimbangan antara hak dan kewajiban. Selama kedua belah pihak masih secara seimbang merasa memperoleh manfaat dari hubungan interpersonal itu, maka akan ada tindakan nyata untuk memeliharanya dalam suasana kebersamaan.

Secara teoritis, hubungan interpersonal akan terjaga manakala kedua belah pihak sama-sama memperoleh manfaat dari hubungan tersebut. Apabila salah satu pihak sudah merasa tidak memperoleh manfaat, apalagi merasa dikhianati maka



hubungan interpersonal dapat tergelincir kepada situasi kadar hubungan yang makin buruk. Berikut beberapa faktor penurunan kadar hubungan interpersonal yang dikutip dari Suranto AW (2011: 44-45) yaitu:

a. Kompetisi

Atau persaingan yang tidak sehat, dimana salah satu pihak berusaha memperoleh sesuatu keuntungan dengan mengorbankan orang lain. Misalnya, menunjukkan kelebihan dalam bidang tertentu dengan merendahkan orang lain. Tindakan ini hanya memuaskan diri sendiri, tetapi merugikan orang lain. Manakala kesabaran sudah mencapai batas terendah, maka menyebabkan diambilnya keputusan untuk mengakhiri hubungan.

b. Dominasi

Dimana salah satu pihak berusaha mengendalikan pihak lain sehingga orang tersebut merasakan hak-haknya dilanggar. Salah satu pihak berada pada posisi selalu menang, sementara pihak lain selalu kalah. Salah satu pihak selalu selalu mengatur, sementara pihak lain selalu tunduk. Ketika seseorang sudah merasa tidak kuat pada posisi selalu kalah, didekte, dan diatur maka akan timbul keberanian pada dirinya untuk mengambil sikap yang realistis, yakni memutuskan hubungan.

c. Saling menyalahkan

Dimana masing-masing berusaha menyalahkan yang lain, dan saling mengklaim kebenaran pada diri sendiri apabila tujuan bersama tidak tercapai. Sikap menyalahkan orang lain ini sering terjadi dalam pergaulan di masyarakat. Orang yang nyata-nyata melakukan kesalahan justru lari dari

tanggung jawab, dan melemparkan kesalahan itu kepada orang lain. Sikap seperti ini adalah sikap seorang pengecut.

d. Meremehkan

Dimana salah satu pihak terus-menerus berbuat sesuatu yang ia ketahui menyinggung perasaan yang lain. Sikap dan tindakan menganggap orang lain tidak penting, menjadi benih sikap arogansi yang ujung-ujungnya adalah tindakan merendahkan orang lain.

e. Perbedaan nilai

Dimana kedua belah pihak tidak lagi sepakat tentang nilai-nilai yang mereka anut. Sebenarnya perbedaan nilai ini dapat dijembatani dengan kesepakatan dan toleransi. Namun apabila kedua belah pihak memilih mempertahankan nilai-nilai pribadi dan mengesampingkan untuk menghargai nilai yang dianut orang lain, maka hal ini dapat memicu disharmonisasi.

## **K. Kolega**

Kolega adalah teman sejawat, kawan sepekerjaan (<http://kbbi.web.id/kolega>, diakses tanggal 10 Juni 2014). Kolega adalah teman atau rekan kerja yang sederajat, dengan status tidak dalam garis vertikal struktural, yang sangat berpengaruh untuk melakukan kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan kantor demi mewujudkan tujuan bersama (<http://sugengrusmiwari.blogspot.com/2011/10/bakan-kuliah-adm-perkantoran-4.html>, diakses 10 Juni 2014).

Kolega terdiri dari beberapa macam yaitu:

1. Kolega satu bagian atau satu bidang, yaitu rekan kerja yang berada di bagian yang sama atau menangani kerja yang sama.
2. Kolega berbeda bagian namun berkaitan, yaitu rekan kerja satu kantor, dengan tempat berbeda atau bagian lain tetapi masih berkaitan dengan pekerjaannya.

Kerjasama merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan beberapa orang (lembaga, pemerintah) dengan melibatkan semua anggota untuk saling mendukung dan saling mengikat dalam mencapai tujuan bersama. Kerjasama dengan kolega dilakukan dalam garis horisontal, atau hubungan sederajat antar teman sejawat, karena suatu pekerjaan akan berhasil bilamana didukung oleh teman sejawat dalam kondisi yang kondusif. Dimana kerjasama tersebut dilakukan:

- a. Senantiasa dilakukan secara tulus, dengan penuh perhatian atau sungguh-sungguh.
- b. Melaksanakan dengan pelayanan prima terhadap satu sama lain.
- c. Menerima dengan baik atas saran, masukan, pendapat, kritik untuk peningkatan lebih lanjut.
- d. Memberikan hadiah atau hukuman.
- e. Fleksibel, akuntabel, reliabel, dan kredibel.

## **BAB III**

### **METODE PENGKAJIAN**

#### **A. Metode Pendekatan**

Dalam pembahasan yang dikaji dalam Tugas Akhir, penulis membutuhkan referensi, data atau informasi yang lengkap, jelas dan akurat dari berbagai sumber. Oleh karena itu penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode pendekatan deduktif, yaitu dengan cara menulis topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik suatu kesimpulan secara khusus.

#### **B. Metode Pemecahan Masalah**

Untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi, langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan pengkajian masalah antara lain:

1. Mengumpulkan sumber-sumber pustaka yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Sumber yang digunakan sebagai bahan pengkajian berupa buku-buku referensi.
2. Mempelajari dan mengkaji sumber-sumber pustaka, dengan demikian dapat diketahui permasalahan yang timbul tentang topik yang dibahas pada umumnya.
3. Menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibahas.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pentingnya Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Manusia selalu berhubungan antara satu dengan yang lain untuk melakukan banyak hal. Misalnya melakukan hubungan kerja, berjualan, belajar, dan sebagainya. Dalam melakukan aktivitas tersebut manusia mempergunakan komunikasi untuk memenuhinya. Tanpa adanya komunikasi, interaksi tidak akan terjadi karena komunikasi merupakan penghantar bagi terjadinya interaksi dan hubungan kerja sama.

Salah satu komunikasi yang sering terjadi dalam kehidupan adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Karena seringnya dipergunakan, banyak orang menganggap bahwa komunikasi interpersonal mudah dilakukan. Namun pada kenyataannya tidak seperti itu. Komunikasi interpersonal tidak selamanya mudah untuk dilaksanakan. Banyak diantara mereka yang terlibat dalam perkelahian, perselisihan dan pertengkaran hanya karena terjadi *miss communication*, yaitu kesalahpahaman pengertian dalam berkomunikasi.

Tidak bisa dipungkiri sekretaris banyak berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal. Ini akan sangat menguntungkan jika kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal dikuasai dengan baik. Sekretaris yang mampu menguasai komunikasi interpersonal dengan baik akan lebih mampu memahami

kebutuhan serta keinginan kolega. Dengan lebih memahami kolega, akan lebih memudahkan dalam menjalin komunikasi.

Berikut ini penjelasan tentang tujuan pentingnya komunikasi interpersonal sekretaris antara lain:

1. Memudahkan bersosialisasi dengan kolega

Kemampuan bersosialisasi dengan kolega sangatlah penting apalagi seorang sekretaris karena sekretaris memiliki peran penting di dalam suatu instansi. Kemampuan bersosialisasi yang baik akan menunjang dalam pekerjaan. Dengan kemampuan bersosialisasi diharapkan sekretaris dapat memahami karakter kolega sehingga dapat memposisikan diri terhadap koleganya. Komunikasi yang berjalan pun lancar karena adanya persamaan pengetahuan dan tidak ada salah satu pihak yang memonopoli jalannya komunikasi. Sekretaris yang dapat bersosialisasi dengan baik akan menciptakan komunikasi yang baik dan menyenangkan sehingga dalam bersosialisasi mudah diterima oleh semua kolega.

2. Membangun kepercayaan

Kepercayaan seseorang berawal dari komunikasi yang baik. Komunikasi sekretaris yang baik, jujur, dan sopan akan menimbulkan kesan positif dihadapan kolega. Dari kesan positif itulah kepercayaan kolega terhadap sekretaris timbul. Sekretaris dengan kolega harus sama-sama saling percaya, harus bisa menjaga kepercayaan yang diberi antara satu pihak dengan pihak lain. Dengan begitu, hubungan kerjasama akan berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah disepakati.

3. Menumbuhkan rasa solidaritas

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan bantuan orang lain. Manusia tidak ada yang hidup dalam kesendirian. Dia akan hidup melalui kelompok-kelompok kecil dalam masyarakat. Awalnya tidak saling mengenal, namun karena suatu kebutuhan dan suatu keharusan setelah sekian lama hidup dalam suatu lingkungan maka mau tidak mau komunikasi pun terjalin. Akhirnya komunikasi membangun rasa solidaritas antara sekretaris dengan kolega. Rasa solidaritas muncul antara sekretaris dengan kolega akan muncul sendiri karena adanya kesamaan tujuan diantara mereka. Maka dari itu rasa solidaritas penting dalam mewujudkan tujuan bersama.

4. Meningkatkan kegairahan dalam menjalin hubungan kerja

Komunikasi merupakan alat perantara dalam mencapai hubungan kerja yang kokoh. Hubungan kerja yang baik merupakan jembatan penting dalam menciptakan kepuasan dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja demi keberhasilan tujuan bersama. Kemampuan komunikasi sekretaris adalah kunci dalam mendorong kinerja yang lebih baik. Komunikasi yang baik dan sifatnya memberi semangat ataupun dukungan kepada kolega, pasti akan disambut baik oleh kolega. Dengan begitu kegairahan dalam hubungan kerjasama semakin meningkat.

5. Memudahkan dalam memahami karakter kolega

Melalui komunikasi sekretaris dapat dengan mudah memahami karakter kolega. Sekretaris harus jeli dalam mengamati dan memahami kondisi dan

karakter kolega serta perubahan-perubahan yang mungkin terjadi ketika berkomunikasi. Dalam memahami karakter kolega, sekretaris tidak hanya berpaku pada tanggapan yang positif saja namun juga harus memahami tanggapan yang bersifat negatif pula. Dengan demikian sekretaris tahu apa yang harus dilakukan untuk mengatasi tanggapan yang bersifat positif maupun negatif .

6. Terciptanya lingkungan yang nyaman

Komunikasi sekretaris yang baik akan menciptakan lingkungan yang baik dan nyaman pula. Lingkungan yang nyaman akan menjaga kualitas dan hubungan kerja. Jika lingkungan nyaman dan komunikasi antar sekretaris dan kolega berjalan lancar maka kinerja yang dihasilkan pun tentu maksimal. Sebaliknya jika lingkungan dipenuhi dengan kekacauan maka kinerja yang dihasilkan tentu tidak maksimal. Untuk menciptakan kondisi lingkungan yang nyaman diperlukan adanya komunikasi yang baik antara sekretaris dengan kolega. Dengan terciptanya lingkungan yang nyaman dan menyenangkan, maka akan membentuk budaya kerja yang produktif sehingga hubungan kerjasama dapat berjalan dengan baik.

7. Menciptakan hubungan baik dengan kolega

Dalam suatu hubungan kerja pastilah banyak perbedaan antara satu pihak dengan pihak lain. Melalui komunikasi, perbedaan-perbedaan tersebut dapat diatasi. Untuk menciptakan hubungan yang baik, sekretaris perlu adanya pemahaman dalam berkomunikasi agar mengerti apa yang diinginkan oleh kolega. Melalui hubungan yang baik, hubungan kerja dengan kolega juga



akan lancar. Komunikasi yang baik dalam hubungan kerja itu seperti kepercayaan yang dapat membantu memahami antara sekretaris dengan kolega dan berbagi hubungan yang lebih baik. Karena pada dasarnya hubungan yang baik berawal dari komunikasi yang baik.

8. Mengetahui perkembangan isu kolega

Melalui komunikasi sekretaris dapat mengetahui isu atau fakta apa saja yang sedang terjadi di dalam hubungan kerjanya dengan kolega. Isu yang terjadi di dalam hubungan kerja adapt berupa isu negatif ataupun isu positif. Dalam menyikapi isu tersebut, seorang sekretaris harus pandai dan bijak dalam mengambil keputusan yang ada. Jangan sampai sekretaris mengambil keputusan hanya dari satu sudut pandang saja tanpa melihat dari sudut pandang yang lain.

9. Mengatasi perbedaan pendapat

Di setiap hubungan kerja pastilah banyak perbedaan pendapat. Namun dengan adanya komunikasi sekretaris, perbedaan pendapat dengan kolega dapat diselesaikan dengan cara yang bijak. Perbedaan pendapat ada karena adanya perbedaan persepsi dan pandangan antara sekretaris dengan kolega. Namun dengan adanya perbedaan pendapat tersebut menjadikan hubungan kerja lebih berwarna dan tidak terkesan monoton.

10. Menciptakan citra positif

Sekretaris harus menyadari perlunya merebut kepercayaan kolega agar tercipta opini dan citra positif di kalangan internal maupun eksternal. Citra positif yang baik akan menghasilkan kepercayaan dan dukungan positif dari

kolega. Komunikasi yang baik akan membentuk hubungan kerjasama yang baik yang selanjutnya akan membentuk citra positif sekretaris dan instansi.

## **B. Cara Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega**

Dalam berkomunikasi, sekretaris perlu memperhatikan cara komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik akan membangun hubungan yang baik pula begitu juga sebaliknya. Untuk itu kecakapan dan keterampilan dalam berkomunikasi sangatlah penting adanya agar komunikasi interpersonal berhasil dalam membangun hubungan baik dengan kolega.

### **1. Memiliki rasa empati**

Tanpa adanya rasa empati kita tidak akan peduli apakah kolega kita tersakiti atau tidak dengan kata-kata kita. Seorang sekretaris harus bisa menjaga perasaan kolega saat komunikasi berlangsung. Jika kolega berbeda pendapat dengan sekretaris, maka sekretaris harus tetap menjaga perasaan kolega agar tidak menyakitinya. Kolega akan merasa dihargai saat sekretaris empati padanya. Rasa empati juga akan menghargai perbedaan yang mungkin muncul dalam hubungan kerja.

### **2. Peka terhadap kolega**

Dengan adanya kepekaan terhadap kolega, seorang sekretaris dapat mengetahui bagaimana dia harus bertindak dan berkomunikasi. Sekretaris harus peka pada perilaku mana yang dapat diterima dan perilaku mana yang tidak dapat diterima oleh kolega yang berkomunikasi dengannya. Karena

dengan begitu sekretaris dapat memenuhi harapan-harapan dan menghindari perilaku serta komunikasi yang mungkin dapat mengecewakan kolega.

3. Peka terhadap situasi lingkungan sekitar

Seorang sekretaris harus peka terhadap lingkungan sekitar. Lingkungan yang tidak kondusif akan membuat komunikasi berjalan tidak kondusif pula. Kepekaan akan lingkungan sekitar saat komunikasi berlangsung sangatlah penting karena dengan begitu sekretaris tahu bagaimana dia harus berbuat di saat situasi tersebut. Dengan pengetahuan akan situasi lingkungan sekitar, sekretaris tahu bagaimana dan kapan dia akan masuk dalam suatu komunikasi.

4. Peka terhadap diri sendiri

Sekretaris harus jeli dan peka terhadap dirinya sendiri. Kecakapan untuk peka terhadap diri sendiri membantu sekretaris dalam berperilaku dan berkomunikasi dengan kolega. Sekretaris juga harus memperhatikan perilaku kolega. Dengan begitu sekretaris dapat menggunakan perilaku diri sendiri dan kolega untuk memilih perilaku dan komunikasi yang cocok untuk disampaikan.

5. Keluwesan dalam berperilaku

Sekretaris dalam berkomunikasi haruslah memiliki keluwesan perilaku. Keluwesan perilaku dalam berkomunikasi akan membantu sekretaris dalam mengambil perilaku yang dapat diambil untuk mencapai tujuan komunikasi. Keluwesan perilaku sekretaris tidak hanya dilihat dari kemungkinan perilaku

yang bersifat positif saja namun juga dalam menangani perilaku yang bersifat negatif dari kolega.

6. Mau mendengarkan kolega

Sekretaris dalam berkomunikasi dengan kolega harus mengalah dan mendengarkan kolega berkomunikasi. Ini dilakukan juga untuk menghindari adanya kesalahpahaman dalam menafsirkan pesan yang diterima ataupun yang disampaikan. Mau mendengarkan kolega menyampaikan pendapatnya sama artinya bahwa pendapat mereka dihargai. Jika ingin di hargai maka hargailah orang lain. Dengan mau mendengarkan kolega, sekretaris dapat mengetahui pesan yang ingin disampaikan oleh kolega. Sehingga sekretaris dapat menyesuaikan komunikasi sesuai dengan apa yang telah disampaikan sebelumnya oleh kolega.

**C. Proses Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega**

Komunikasi merupakan hal yang rutin dilakukan sehari-hari, sehingga kita tidak berpikir secara detail mengenai proses komunikasi. Proses komunikasi secara sederhana dimulai dari pengirim pesan yang mengkonsep pesan yang akan disampaikan kepada penerima pesan. Menurut Suranto AW (2011: 10-11) proses komunikasi terdiri dari 6 langkah yaitu “keinginan berkomunikasi, encoding oleh komunikator, pengiriman pesan, penerimaan pesan, decoding oleh komunikan, umpan balik”

Maka dari itu agar hubungan baik antara sekretaris dengan kolega berjalan dengan lancar, dalam berkomunikasi sekretaris juga perlu memperhatikan proses komunikasi berlangsung:

1. Keinginan berkomunikasi

Komunikasi sangatlah penting bagi semua orang karena komunikasi digunakan untuk sikap saling membutuhkan satu sama lain dalam menyampaikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi terjadi karena setiap individu membutuhkan satu sama lain untuk memberi atau menerima informasi. Begitu juga dengan sekretaris yang ingin menjalin kerjasama dengan kolega. Kolega tidak hanya terpaku pada pihak internal instansi semata namun juga pihak eksternal. Keinginan berkomunikasi ada karena untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai yang telah disepakati bersama.

2. Encoding oleh komunikator

Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan kedalam simbol-simbol dan kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya. Sekretaris harus pandai dalam memformulasikan simbol-simbol agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh kolega. Penyampaian pesan yang tidak tepat akan mengganggu kelancaran sekretaris dalam berkomunikasi dengan kolega dan mengganggu hubungan kerjasama dengan kolega.

### 3. Pengiriman pesan

Dalam pengiriman pesan, sekretaris dapat menggunakan bantuan media saluran ataupun bertatap muka secara langsung. Proses pengiriman pesan menggunakan media saluran komunikasi seperti telepon, pesan singkat (SMS), email, ataupun surat akan cenderung mudah dalam mengalami *miss communication*. Maka dari itu ada baiknya jika sekretaris berkomunikasi dengan kolega secara langsung dan bertatap muka. Karena dengan begitu sekretaris dapat mengetahui secara langsung karakter, situasi dan kondisi penerima pesan.

### 4. Penerimaan pesan

Bahwa pesan yang dikirimkan sekretaris telah diterima oleh kolega. Penerimaan pesan tergantung pada masing-masing penerima. Dalam penerimaan pesan yang dikirimkan oleh sekretaris, tidak ada simbol yang dikurangi.

### 5. Decoding oleh komunikan

Decoding merupakan proses memahami pesan. Pesan yang telah diterima oleh sekretaris kemudian diterjemahkan oleh kolega. Dalam memahami pesan yang telah diterima dari sekretaris itu tergantung persepsi kolega. Jika decoding oleh kolega sejalan dengan encoding yang dikirimkan oleh sekretaris maka komunikasi dapat dipastikan berjalan dengan lancar. Dengan begitu hubungan baik dengan kolega pun akan berjalan dengan lancar pula.

## 6. Umpan balik

Setelah kolega menerjemahkan pesan yang dikirimkan oleh sekretaris, kolega memberi umpan balik terhadap pesan yang diterimanya. Dari umpan balik yang diberikan kolega kepada sekretaris tersebut, dapat diketahui apakah komunikasi berjalan sesuai tujuan atau tidak. Dari umpan balik itu yang akan dijadikan pertimbangan agar komunikasi sekretaris dapat diperbaiki baik isi maupun cara penyampaian. Apabila kolega memberikan umpan balik yang positif menandakan bahwa komunikasi tersebut dapat diterima oleh kolega. Namun apabila kolega memberikan umpan balik yang negatif, maka sekretaris harus mencari cara bagaimana dia harus berbuat.

## **D. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Interpersonal Sekretaris Guna Membangun Hubungan Baik dengan Kolega**

Dalam melakukan komunikasi interpersonal tidaklah selamanya mudah. Ada kalanya komunikasi berjalan lancar namun ada kalanya juga berjalan tidak sesuai dengan harapan. Untuk itu seorang sekretaris perlu memahami lebih tentang faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal agar tahu bagaimana cara memperlakukan komunikasi. Sehingga komunikasi dapat berjalan sesuai harapan dan hubungan baik dengan kolega dapat tercipta.

### 1. Faktor pendukung komunikasi interpersonal

Komunikasi yang disampaikan sekretaris dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan apabila ada persamaan makna dalam menterjemahkan

pesan yang disampaikan. Keberhasilan dalam komunikasi tidak begitu saja didapatkan. Dalam mencapai keberhasilan tersebut, tidak lepas begitu saja dari peran faktor-faktor pendukung yang menunjang keberhasilan komunikasi.

a. Kredibilitas (wibawa) sekretaris

Sekretaris yang memiliki kredibilitas tinggi akan mampu mempengaruhi perubahan sikap kolega. Sikap wibawa yang ditunjukkan seorang sekretaris dapat menunjukkan seberapa paham dia dalam menguasai setiap informasi yang disampaikan. Sekretaris harus mampu menciptakan suasana saling percaya kepada kolega bahwa dia mampu melayani kolega. Dengan begitu komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan hubungan baik dapat tercipta.

b. Daya tarik sekretaris

Sekretaris digambarkan sebagai seseorang yang cantik secara fisik dimana dia selalu berpenampilan cantik dan dapat menarik perhatian banyak orang. Seorang sekretaris cenderung mendapat perhatian lebih karena penampilannya yang cantik. Berpenampilan menarik tidak 100% dengan pengertian kecantikan fisik. Menarik itu pandai dalam bidang yang digelutinya, kesekretariatan. Selain itu daya tarik sekretaris juga datang dari sikap yang baik, wajah ceria, serta ramah terhadap kolega. Daya tarik dari dalam (baik, pandai, ramah) akan memancarkan aura yang membuat sekretaris terlihat menarik untuk dipandang. Dengan daya



tarik tersebutlah akan menjadi pusat perhatian bagi kolega dan sekretaris jauh lebih mudah dalam menyampaikan informasi yang dimilikinya.

c. Kemampuan *knowledge* (pengetahuan) sekretaris

Sebagai seorang sekretaris, kemampuan *knowledge* sangatlah penting. Kemampuan *knowledge* yang luas akan membantu dalam kelancaran dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan *knowledge* sekretaris tidak hanya terbatas pada pekerjaan kesekretariatan saja namun juga pada bidang lain seperti bidang sosial kemasyarakatan, ekonomi, politik, budaya serta bidang lain. Hal ini penting karena seorang sekretaris dapat menghadapi banyak jenis pekerjaan sesuai dengan bidang yang dilakukan oleh pimpinan. Sehingga jika seorang sekretaris kurang mengikuti perkembangan yang terjadi tentunya dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi dengan kolega. Memiliki kemampuan *knowledge* yang luas akan mudah dalam menjalin komunikasi dengan siapa pun karena sekretaris memiliki banyak topik untuk dibahas.

d. Memiliki sikap ramah

Memiliki sikap ramah sangatlah menguntungkan. Sikap ramah yang diberikan sekretaris kepada kolega akan membuat kolega merasa dihargai. Selain dapat menambah teman, memiliki sikap ramah memudahkan sekretaris dalam menyelesaikan masalah yang ada. Sekretaris dituntut memiliki sikap ramah karena sekretaris merupakan cerminan dari instansi yang menaunginya. Sekretaris yang memiliki sikap ramah akan menciptakan kesan positif instansinya.

e. Kestabilan emosional

Emosional memiliki posisi penting dalam mencapai keberhasilan komunikasi. Sekretaris harus pandai membaca bagaimana keadaan emosional kolega. Dengan begitu sekretaris dapat memposisikan diri bagaimana dia harus berperilaku terhadap kolega. Jangan sampai sekretaris berperilaku disaat emosional kolega tidak stabil karena ini akan berdampak buruk dengan hubungan kerjasama.

f. Kecakapan sekretaris

Dalam menyampaikan pesan, dibutuhkan kecakapan sekretaris agar komunikasi berjalan sesuai harapan. Terlebih dahulu sekretaris harus menguasai informasi-informasi yang akan disampaikan. Dengan begitu sekretaris dapat mengetahui kelebihan serta kekurangan di dalam informasi yang akan disampaikan kepada kolega. Sekretaris yang telah cakap dalam memahami materi dan informasi yang ada, akan mendapatkan tanggapan dan kesan positif dari pihak lain dan kolega merasa percaya dengan sekretaris.

2. Faktor penghambat komunikasi interpersonal

Komunikasi merupakan proses pertukaran makna, berjalan mulai dari pengirim, melalui media lalu berakhir pada penerima pesan yang memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pengirim pesan. Dalam proses perjalanan komunikasi ada kalanya terjadi salah paham. Begitu pula dengan hubungan sekretaris dengan kolega. Ada kalanya pesan yang dikirim oleh sekretaris

tidak dapat dimengerti oleh kolega sehingga menimbulkan kesalahpahaman salah arti dalam penafsiran dan menghambat dalam berkomunikasi.

a. Perbedaan persepsi

Persepsi merupakan respon kita dalam menafsirkan masukan yang ada di dalam lingkungan. Persepsi dilakukan kolega untuk memilih, mengatur dan memberi makna pada kenyataan yang dijumpai di sekelilingnya. Persepsi antara sekretaris dan kolega bisa saja berbeda. Ini semua dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan dan kebudayaan yang dipegang olehnya. Persepsi juga merupakan inti dalam komunikasi. Semakin tinggi perbedaan dalam memberi persepsi pesan oleh kolega, maka semakin sulit dalam berkomunikasi. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kesamaan dalam memberi persepsi pesan maka semakin mudah dalam berkomunikasi dan mencapai tujuan yang telah disepakati.

b. Status dan kredibilitas sekretaris

Status merupakan suatu kejadian yang paling sering dijumpai dalam kehidupan maupun hubungan kerjasama. Status seseorang berkaitan dengan kedudukannya di tempat kerja. Status juga dapat saja menjadi penghalang dan mempengaruhi dalam proses komunikasi antara sekretaris dengan kolega. Kolega yang berstatus lebih tinggi akan dengan mudah mendekati sekretaris yang berstatus lebih rendah. Kolega berstatus lebih tinggi juga dapat dengan mudah mempengaruhi dan menyampaikan pesan kepada sekretaris yang berstatus lebih rendah

darinya. Maka dari itu kepercayaan terhadap sekretaris akan menurun dan sulit dalam mempengaruhi kolega.

- c. Kurang memahami karakteristik, latar belakang sosial, maupun budaya kolega

Latar belakang sosial maupun budaya setiap orang berbeda. Maka dari itu perlu pemahaman agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar. Sebagai seorang sekretaris, dia harus dapat memahami perbedaan saat menjalin komunikasi dengan kolega. Mulai dari karakteristik, latar belakang sosial, latar belakang pendidikan maupun latar belakang budaya kolega. Jika sekretaris tidak dapat membedakan dan memahami latar belakang kolega, besar kemungkinan komunikasi yang berjalan tidak akan berjalan dengan lancar karena pesan yang diterima kolega tidak sesuai dengan maksud pesan yang dikirimkan oleh sekretaris.

- d. Pesan yang disampaikan hanya berupa komunikasi verbal

Komunikasi yang hanya disampaikan menggunakan komunikasi verbal akan terkesan monoton dan menjenuhkan. Komunikasi verbal hanya berupa komunikasi melalui kata-kata, tulisan maupun lisan. Melalui kata-kata sekretaris menyampaikan informasi yang dimiliki. Jika dalam penyampaian informasi sekretaris hanya menggunakan komunikasi verbal, dapat dipastikan kolega akan mudah jenuh. Kolega akan lebih tertarik jika sekretaris berkomunikasi dengan menggunakan komunikasi nonverbal juga. Fungsi daripada komunikasi nonverbal adalah untuk melengkapi pesan verbal agar lebih mudah untuk dipahami.

e. Perasaan negatif

Perasaan negatif dapat berupa rasa tidak nyaman seperti: takut, tertekan, terpaksa, enggan, agresif, menolak, dan malu. Perasaan negatif yang ada akan menghambat dalam proses komunikasi karena dapat mendorong kearah-arah penolakan dalam menjalin komunikasi. Sekretaris yang merasa tidak nyaman dalam menjalin komunikasi akan selalu berusaha menolak dan menjauh dari kolega. Dia akan menjadi sibuk dengan hal-hal di luar hal yang harus disampaikan dan didengarkan. Sekretaris yang memiliki perasaan negatif akan mempengaruhi dalam kinerjanya. Akibatnya sekretaris tidak dapat mengemas dan mengirim pesan dengan baik sehingga penerima pesan tidak siap menerima pesan yang disampaikan. Kinerja yang dihasilkan pun tidak maksimal begitu pula dalam menjalin hubungan kerja dengan kolega.

f. Monopoli komunikasi

Tanpa disadari pada saat komunikasi berlangsung, terkadang sekretaris ataupun kolega memonopoli jalannya komunikasi. Sekretaris ataupun kolega berkomunikasi secara aktif, namun disalah satu pihak lain berkomunikasi secara pasif. Komunikasi yang berjalan seperti ini tidak akan berjalan lancar karena hanya salah satu pihak yang aktif, sehingga pesan tidak dapat dimengerti oleh penerima pesan. Monopoli komunikasi oleh salah satu pihak juga menggambarkan bahwa rendahnya rasa menghargai diantara mereka.

g. Faktor fisik media saluran yang kurang mendukung

Faktor fisik dapat menjadi penghambat dalam komunikasi. Faktor fisik misalnya yaitu peralatan dalam mendukung komunikasi. Sekretaris dalam sebuah presentasi pastilah membutuhkan alat pendukung untuk kelancaran presentasinya. Presentasi tidak akan berjalan dengan lancar tanpa didukung peralatan presentasi (laptop, speaker, LCD). Jika salah satu peralatan pendukung komunikasi tidak berfungsi dengan baik maka akan mengganggu jalannya komunikasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Relasi antar manusia dibangun dari komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan sehari-hari di dalam lingkungan masyarakat. Di samping itu komunikasi penting untuk menjalin komunikasi, bertukar informasi dan mengenal orang lain. Dengan komunikasi, sekretaris dapat membentuk dan menjalin hubungan kerjasama dengan kolega. Sehingga dapat mengetahui karakter kolega dan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

1. Pentingnya komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik agar memudahkan bersosialisasi dengan kolega, membangun kepercayaan terhadap sekretaris, menumbuhkan rasa solidaritas, meningkatkan kegairahan dalam menjalin hubungan kerja, memudahkan dalam memahami karakter kolega, terciptanya lingkungan yang nyaman, menciptakan hubungan baik dengan kolega, mengetahui perkembangan isu kolega, mengatasi perbedaan pendapat, dan menciptakan citra positif terhadap sekretaris.
2. Cara komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega antara lain: sekretaris harus memiliki rasa empati, peka terhadap kolega, peka terhadap situasi lingkungan sekitar, peka terhadap diri sendiri, luwes dalam berperilaku, dan mau mendengarkan kolega.

3. Proses komunikasi interpersonal sekretaris berawal dari isi pikiran sekretaris lalu diolah menjadi pesan yang dikirimkan melalui media saluran dan diterima oleh kolega, diterjemahkan lalu kolega memberikan umpan balik kepada sekretaris.
4. Dalam melakukan komunikasi interpersonal sekretaris guna membangun hubungan baik dengan kolega pastilah ada faktor pendukung dan penghambat bagi kelancaran komunikasi tersebut. Faktor pendukung komunikasi interpersonal antara lain: kredibilitas (wibawa) sekretaris yang tinggi, daya tarik sekretaris (pandai, ramah, ceria), kemampuan *knowledge* (pengetahuan) sekretaris yang mumpuni, memiliki sikap ramah, memiliki kestabilan emosional dan kecakapan sekretaris dalam menyampaikan informasi kepada kolega agar pesan dapat diterima dengan baik dan komunikasi berjalan dengan lancar. Sedangkan faktor penghambat komunikasi interpersonal sekretaris yaitu: perbedaan persepsi sekretaris dengan kolega, rendahnya status dan kredibilitas sekretaris, kurang memahami karakteristik, latar belakang sosial, maupun budaya kolega, pesan yang disampaikan hanya berupa komunikasi verbal, perasaan negatif, monopoli komunikasi, dan faktor fisik media saluran yang kurang mendukung.

## **B. Saran**

1. Sekretaris harus bisa memahami betapa pentingnya komunikasi interpersonal bukan hanya untuk menambah relasi namun juga menjalin hubungan kerja yang baik dan lancar.



2. Adanya timbal balik saat komunikasi. Bukan hanya salah satu pihak yang memonopoli jalannya komunikasi namun dua pihak yang saling berkomunikasi berhak mengeluarkan pendapat dan menyamapikan informasi yang mereka punya.
3. Menambah pengetahuan agar saat berkomunikasi sekretaris memiliki banyak topik untuk dibahas.
4. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dalam memberi ataupun menerima informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Daisy Astuti. (2013). *Membangun Komunikasi Interpersonal Bagi Sekretaris. Tugas Akhir*. Sekretari FE UNY.
- Euis Honiatri. (2004). *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi SMK*. Bandung: CV Armico.
- Suranto AW. (2005). *Komunikasi Perkantoran: Pentingnya Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Suranto AW. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- <http://sugengrusmiwari.blogspot.com/2011/10/bakan-kuliah-adm-perkantoran4.html>, diakses 10 Juni 2014
- <http://www.artikata.com/arti-336016-konseli.html>, diakses 10 Juni 2014.
- <http://kbbi.web.id/kolega>, diakses tanggal 10 Juni 2014
- [http://www.academia.edu/5498450/KOMUNIKASI\\_ANTAR\\_PRIBADI](http://www.academia.edu/5498450/KOMUNIKASI_ANTAR_PRIBADI), diakses tanggal 20 Juni 2014